

LAATUJÄRJESTELMÄ

Probant Oy

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Tekniikan ala
Ympäristötekniologian ko.
Yhdyskuntasuunnittelu
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Mikael Toivonen

Lahden ammattikorkeakoulu

Ympäristötekniikan koulutusohjelma

TOIVONEN, MIKAEL: Laatuvarmistus, Probat Oy

Yhdyskuntasuunnittelun opinnäytetyö, 19 sivua, 10 liitesivua

Syyskuu 2016

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena oli rakentaa logistiikka-alan tarkastus-, konsultointi- ja kehittämistehtäviin erikoistuneelle Probat Oy:lle sertifioitu SFS-EN ISO 9001:2008 -standardin mukainen laatuvarmistus heidän asiakkaansa vaatimuksena. Laatuvarmistus rakennettiin yhdessä Probat Oy:n henkilöstön kanssa ja sen sertifiointi suoritettiin Inspecta Oy:n kanssa. Laatuvarmistuksen tarkoitus on pyrkiä vastaamaan alan kilpailuun ja todistaa yrityksen luotettavuus toiminnassaan.

Opinnäytetyön teoriaosuus keskittyy laadun tarkkailuun ISO 9001 - laatuvarmistusstandardisarjan näkökulmasta. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään myös ISO 14001:n mukaista ympäristövarmistusstandardia. Työn tarkoituksena on myös tutkia molempiin varmistusstandardeihin loppuvuonna 2015 tulleita muutoksia ja niiden eroja vanhoihin versioihin.

Laatuvarmistusprosessia aloitettiin edistämään empiirisellä tutkimuksella, tutustumalla yrityksen toimintaan ja rakenteeseen. Lisäksi tutustuttiin kahden muun yrityksen laatuvarmistuksiin ja haalin näistä hyviä näkökulmia Probat Oy:n laatuvarmistukseen. Näiden pohjalta ja ISO 9001 standardin avulla laadittiin rakentamaan Probat Oy:n laatuvarmistusta. Olennaisena osana opinnäytetyöprosessia oli myös laatuvarmistuksen sertifiointi, joka toteutettiin yhteistyössä Inspecta Oy:n kanssa.

Lopputuloksena syntyi Probat Oy:lle sertifioitu laatuvarmistus. Probat Oy tulee jatkossa hyödyntämään laatuvarmistusta uusien töiden hankinnassa ja oman tekemisensä luotettavuuden mittarina.

Asiasanat: laatuvarmistus, ympäristövarmistus, sertifiointi, ISO 9001, ISO 14001, Probat Oy

Lahti University of Applied Sciences

Degree Programme in Environmental Technology

TOIVONEN, MIKAEL:

Quality Management, Probant Oy

Bachelor's Thesis in Urban and Rural Planning, 19 pages, 10 pages of appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

The subject of this thesis was to build a certified SFS-EN ISO 9001:2008 based quality management system for Probant Oy which was demanded by one of their customers. The company is specialized in inspection, consulting and developing tasks in logistic industry. The quality management system was composed in co-operation with the staff of Probant Oy and its certification was executed with Inspecta Oy. The intention of this quality management system is to compete in the field and prove company's reliability in their operations.

The theoretical part of this thesis concentrates on management of quality based on ISO 9001 quality management series. Also included in theoretical part of this thesis is ISO 14001 environmental management standard. The intension is also to research updates, published in late 2015, for both of these quality standards above, and compare the differences against old versions.

The process of quality management system was further advanced by empirical research, familiarizing myself with the operation and structure of the company. I also familiarized myself with quality management systems of two other companies and gathered good aspects from them for quality management system of Probant Oy. This gathered data and ISO 9001 standard enabled the beginning of construction for quality management system of Probant Oy. The certification of this quality management system was also a fundamental part of this thesis which was executed with Inspecta Oy.

As a final outcome a certified quality management system for Probant Oy was accomplished. Probant Oy will utilize this quality management system with new project acquisitions and proving the quality of their services.

Keywords: quality management system, environmental management system, certification, ISO 9001, ISO 14001, Probant Oy

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	LAADUN MERKITYS	2
3	ISO 9000 -STANDARDISARJA	4
3.1	ISO 9001	4
3.2	Muut standardit	6
3.3	ISO 9001:2015:n uudistukset	6
4	ISO 14001 -YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄ	9
4.1	Mitä ovat ympäristöjärjestelmät?	9
4.2	Ympäristöjärjestelmän hyödyt	10
4.3	ISO 14001:2015:n uudistukset	11
5	PROBANT OY:N LAATUJÄRJESTELMÄ	13
5.1	Toteutus	13
5.2	Sisältö	14
5.2.1	Organisaatio	14
5.2.2	Toimintatavat	15
5.2.3	Laatujärjestelmä ja toiminnan kehittäminen	16
6	PROBANT OY:N LAATUJÄRJESTELMÄN SERTIFIOINTI	17
7	YHTEENVETO	19
	LÄHTEET	20
	LIITTEET	22

1 JOHDANTO

Probant Oy on vuonna 2014 toimintansa aloittanut pieni kahden henkilön insinööritoimisto. Yrityksen kahdella osakkaalla on yhteensä yli 50v kokemus auto- ja kuljetusalalta. Toissään yritys on erikoistunut logistiikka-alan tarkastus, konsultointi ja kehittämistehtäviin. Probant Oy:n toiminnan lähtökohtana on olla korkean ammattitaidon omaava laadukas ja luotettava yhteistyökumppani asiakasyrityksilleen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli rakentaa Probant Oy:lle sertifioitu laatujärjestelmä ISO 9001 -mallin mukaan. Probant Oy toimii Liikenteen Turvallisuusvirasto Trafin alihankkijana, joka vaatii kaikilta alihankkijoiltaan laatujärjestelmän. Yhteistyön vuoksi myös siis Probant Oy:n oli rakennettava itselleen laatujärjestelmä. Probant Oy myös itse halusi laatujärjestelmän, jonka avulla ja jota hyödyksi käyttäen uusien kontaktien luominen helpottuisi. Laatujärjestelmän rakennusprosessin aikana käytiin läpi Probant Oy:n toimintatavat ja selkeytettiin niitä.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään, miksi yritysten kannattaa huomioida laatu työssään ja palveluissaan. Lisäksi käydään läpi laatujärjestelmästandardi SFS-EN ISO 9000 -sarja, miksi yritysten kannattaisi sitä käyttää ja mitä hyötyjä siitä saa. Käyn läpi Probant Oy:lle rakennetun ISO 9001 mukaisen laatujärjestelmän ja sen rakennusprosessin sekä myös järjestelmän sertifiointiprosessin yhteistyössä Inspecta Oy:n kanssa. Käsittelen työssäni myös ISO 14001 mallin mukaista ympäristöjärjestelmää. Lisäksi työn osana on käyty läpi vuonna 2015 päivitettyjen ISO standardien (9001 ja 14001) muutokset.

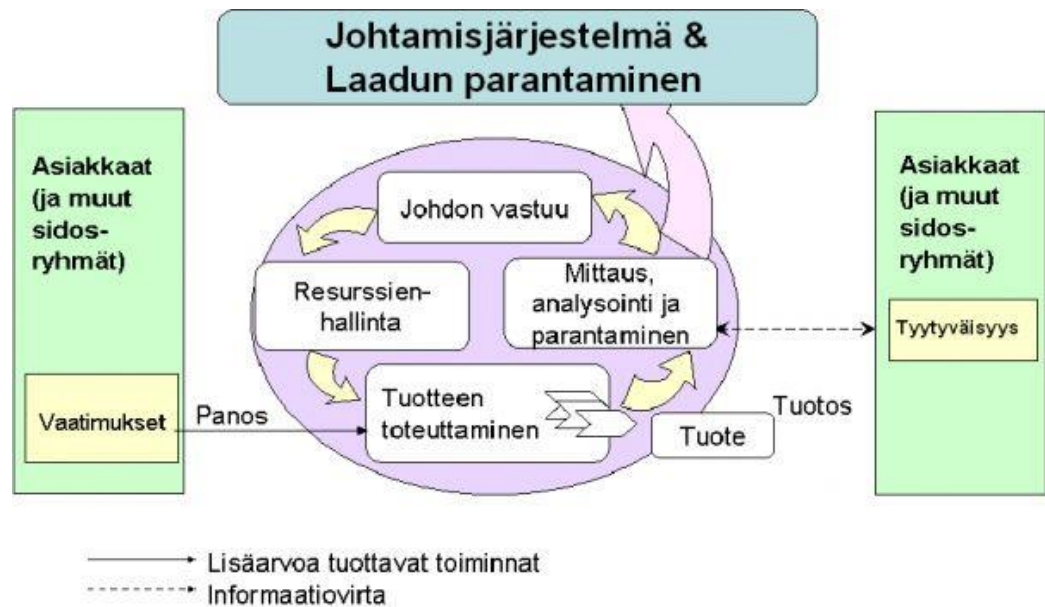
2 LAADUN MERKITYS

Laatu käsitteenä tulee meille jokaiselle eteen normaalissa elämässä lähes päivittäin. Ruuan, tiestön, vaatteiden ja muiden arkisten asioiden laatu on tärkeää meille kaikille. Ketkä meille näitä palveluita ja tuotteita sitten tarjoavat? Yritykset ja organisaatiot tietenkin. Joten miksi organisaatiot eivät sitten ottaisi omassakin toiminnassaan laatua huomioon valmistaessaan ja tuottaessaan meille näitä laadukkaita palveluita ja tuotteita.

Laadukkaat tuotteet ylläpitävät asiakastyytyväisyyttä ja uskollisuutta. Jos yritys ei tuota näitä laadukkaita tuotteita ja tarjoa laadukasta asiakaspalvelua, niin asiakkaat hyvin nopeasti vaihtavat tavarat ja palvelun toimittajia. Nykyaika on niin raadollista, kun ihmiset jakavat kokemuksiaan sosiaalisessa mediassa ja foorumeilla, ja tätä kautta tiedot yrityksen maineesta leviävät laajalle. Yrityksen maine voi olla merkittävässä osassa, kun asiakas valitsee tuotettaan. Laadukas toiminta vähentää myös virheellisten tuotteiden korvaus- ja korjauskustannuksia ja sitä kautta pitkän aikavälin tuottoa ja kannattavuutta, kun rahaa ei kulu korvauksiin ja korjauksiin. Laadukkaat tuotteet antavat myös mahdollisuuden hieman korkeampiin hintoihin ja sitä kautta tuottoihin. (Linton 2016.)

Suuret organisaatiot ovat oman maineensa ajan saatossa luoneet. Näitä organisaatioita ja niiden asemaa on vaikeaa horjuttaa. Vastakohta tälle on pienet yritykset ja varsinkin aloittavat yritykset, kuten Probant Oy. Nämä pienet yritykset joutuvat luomaan maineensa ja luotettavuutensa täysin tyhjästä, joten suuriin virheisiin ei ole varaa. Tähän laatu- ja ympäristöjärjestelmät ovat tuoneet helpotusta, kun yrityksille tarjotaan valmis toimintamalli kohti laadukasta toimintaa. Näiden standardien pohjalta voidaan rakentaa yritykselle toimiva järjestelmä, jonka mukaan toimia ja kerrotaan mitä laadukkaassa toiminnassa on syytä ottaa huomioon. Tästä eteenpäin loppu onkin sitten jokaisen yrityksen omissa käsissä, miten sitä toteuttaa ja minkälaisen kuvan itsestään luo.

Alla oleva kuva havainnollistaa hyvin yllä käytyjen asioiden vuorovaikutusta keskenään. Kuten huomataan, asiakkailla on melko suuri vaikutus yrityksen toiminnan järjestämiseen, niin alkuvaiheessa kuin myös loppuvaiheessa.



KUVA 1. Johtamisjärjestelmä ja laadun parantaminen (Kokkonen 2007)

3 ISO 9000 -STANDARDISARJA

Tämänkin laatujärjestelmän pohjana käytetty ISO 9000 -standardisarja on maailmalla laajimmin levinnyt ja tärkein ammattimaisen laatutoiminnan referenssi (Anttila & Jussila 2016).

ISO (International Organization for Standardization) on maailmanlaajuinen kansallisten standardisoimisjärjestöjen (ISON jäsenet) liitto. Se ei ole kytköksissä hallitukseen, vaan on itsenäinen organisaatio, jonka jäsenenä on 163 kansallista standardoimisjärjestöä. ISON pääkonttori sijaitsee Genevessä, Sveitsissä. (ISO 2016a.)

ISO-standardit valmistellaan yleensä ISON teknisissä komissioissa. Näihin komissioihin on jokaisella jäsenellä, joka on kiinnostunut teknisen komitean tehtäväalueella olevasta asiasta, oikeus olla edustettuna. Työhön osallistuvat myös kansainväliset ISON kanssa yhteistyössä olevat viranomais- ja muut organisaatiot. (SFS-EN ISO 9001 2008.)

Suomessa standardointia hoitaa SFS (Suomen standardisoimisliitto). SFS on vuonna 1924 perustettu standardisoinnin keskusjärjestö Suomessa, jonka jäsenenä on elinkeinoelämän järjestöjä sekä Suomen valtio. SFS:n tärkeimpiin tehtäviin kuuluu SFS-standardien laadinta, vahvistaminen, julkaiseminen, myynti ja tiedottaminen. Pääosa SFS:n standardeista perustuu kansainvälisiin ja eurooppalaisiin standardeihin. SFS laatii standardeja yhteistyössä kahdentoista toimialayhteisön kanssa. SFS on kansainvälisen standardisoimisjärjestö ISON sekä eurooppalaisen standardisoimisjärjestö CENin (European Committee for Standardization) jäsen. (SFS ry 2016a.)

3.1 ISO 9001

ISO 9001 on tämän standardisarjan ja laatujärjestelmän rakentamisen ydin ja malli laatujärjestelmien dokumentoinnille. ISO 9001 asettaa vaatimukset, joita hyväksyttävän laatujärjestelmän tulee pitää sisällään. Se tarjoaa ohjeita ja työkaluja yrityksille ja organisaatioille, jotka haluavat

varmistaa, että heidän tuotteensa ja palvelunsa täyttävät asiakkaiden vaatimukset ja että laatua ylläpidetään tai parannetaan. (ISO 2016b.)

ISO 9001 -standardi on rakennettu sillä tavoin, että sitä voi käyttää mikä tahansa yritys koosta ja toimialasta riippumatta. Maailmanlaajuisesti ISO 9001 -standardilla on käyttäjinä yli miljoona yritystä ja organisaatiota yli 170:ssä maassa. (ISO 2016b.)

ISO 9001 -laatujärjestelmästandardi ei varsinaisesti esitä yritykselle valmiita ratkaisuja laatujärjestelmän luomiseen, vaan antaa yritykselle laatimansa ohjeet, vaatimukset ja raamit. Näiden pohjalta yritys sitten itse pohtii ja rakentaa yritykselle sopivan ja yrityksen toimintatapoja vastaavan ratkaisun siten, että standardin vaatimukset täyttyvät. Näiden vaatimusten pääkohdat standardissa on johdon vastuu, resurssienhallinta, tuotteen toteuttaminen ja mittaus, analysointi ja parantaminen (SFS-EN ISO 9001 2008).

Johdon vastuu käsittää johdon toiminnan osana laadun hallintaa. Osa-alueita, joihin johdon tulee kiinnittää huomiota, ovat asiakkaiden vaatimusten tarkastelu, laatu politiikan tarkastelu, laadunhallintajärjestelmän suunnittelua ja tavoitteiden asettelua sekä organisaation vastuiden ja valtuuksien määrittelyä ja asianmukaisen sisäisen viestinnän varmistamista. (SFS-EN ISO 9001 2008.)

Kuten aihealueen nimestäkin voi päätellä, resurssienhallinta sisältää vaatimukset sille, että organisaation tulee määrittää ja varata itselleen resurssit, joita tarvitaan laadun hallinnan jatkuvaan ylläpitämiseen ja parantamiseen sekä asiakastytyväisyyden varmistamiseen. Tämän lisäksi vaaditaan henkilöstöresurssien huomioiminen, eli pätevyyden ja tietoisuuden ylläpitäminen koulutusten avulla. Myös työympäristölle ja infrastruktuurille on määritelty ehdot, joiden mukaan niiden tulee täyttää tuotevaatimusten mukainen taso sekä ylläpitää sitä. (SFS-EN ISO 9001 2008.)

Tuotteen toteutuksen vaatimuksissa tuodaan esille tuotteen toteutuksen suunnittelu osana prosessia sekä vaadittavat toimenpiteet ja resurssit.

Tuotteen toteuttamisen suunnittelun tulee olla yhdenmukainen laadunhallintajärjestelmän muita prosesseja koskevien vaatimusten kanssa. Tuotteen suunnittelussa organisaation tulee asiakkaan vaatimukset, katselmoida prosessia sekä tuottaa tarvittavat keinot viestintään asiakkaiden kanssa. Tämän lisäksi organisaation tulee huomioida ostotoiminta ja tuotanto ja palveluiden tuottaminen osana laatujärjestelmää. (SFS-EN ISO 9001 2008.)

Lisäksi standardi antaa vaatimukset organisaatiolle jatkuvaan oman toiminnan mittaamiseen, analysointiin ja parantamiseen muun muassa sisäisiä auditointeja ja asiakastyytyväisyyttä hyväksikäyttäen. (SFS-EN ISO 9001 2008.)

3.2 Muut standardit

Muut ISO 9000 -sarjan standardit on suunniteltu keskittymään tämän ISO 9001 -mallin ratkaisuiden tukemiseen. Näitä standardeja ovat ISO 9000, joka on ISO standardisarjan osa, joka pitää sisällään perusteet ja sanastot, joita käytetään ja jotka tulevat esille sarjan muissa standardeissa. ISO 9004 keskittyy esittämään suuntaviivat, joiden avulla yritys pystyy keskittymään siihen, kuinka tehdä laatujärjestelmästä tehokkaampi ja vaikuttavampi. Viimeisimpänä on ISO 19011 standardi, joka opastaa laatu- ja ympäristöjärjestelmien sisäiseen ja ulkoiseen auditointiin. (ISO 2016b.)

3.3 ISO 9001:2015:n uudistukset

ISO julkaisi 23.9.2015 uudistetun version ISO 9001 -laadunhallinta järjestelmän vaatimuksia käsittelevästä standardista. Standardin suomennos julkaistiin SFS:n toimesta marraskuussa 2015. Samalla julkaistiin myös uusi versio ISO 9000 -standardista. Jotta yrityksiä ei pakotettaisi liian nopealla aikataululla reagoimaan uudistuksiin, annettiin organisaatioille, joilla on akkreditoitu ISO 9001:2008 -sertifikaatti, kolme vuotta aikaa muuttaa se vastaamaan uutta standardia ISO 9001:2015. (SFS ry 2016b.)

Muutosten taustalla on yritystoiminnan tarpeiden ja odotusten merkittävät muutokset. Merkittävimpinä syinä on kerrottu asiakkaiden vaatimustason kasvu, uusien teknologioiden syntyminen, yhä monimutkaisemmat toimitusketjut sekä yhä suurempi tietoisuus kestävän kehityksen tarpeista. Vaikka standardia uudistettiin laajalti, sen konsepti ei kuitenkaan ole muuttunut, vaan se on edelleen toimiva minkä kokoisille ja tyyppisille organisaatioille, missä tahansa organisaation alalla tahansa. (ISO 2016c.)

Muutoksen jälkeen standardissa korostuu nyt selkeä yhteys organisaation toimintaan ja toimintaympäristöön. Uudistusten jälkeen standardissa painotetaan entistä enemmän johdon sitoutumista ja osallistumista laatujohtamiseen ja näkyvän vastuun ottamista. Uudistetussa standardissa edellytetään myös laadunhallinnan toiminnan ja tavoitteiden sisällyttämistä kiinteäksi osaksi organisaation strategiaa. (SFS ry 2016c.)

ISO 9001:2015 -standardin keskeisimmät muutokset verrattuna vanhaan ISO 9001:2008 versioon:

- Laadunhallinnan periaatteet
 - Uusia painotuksia ovat mm. asiakaslähtöisyys, johtajuus ja prosessimainen toimintamalli.
- Toimintaympäristö
 - Laadunhallintajärjestelmän suunnittelussa ja käytössä korostuu selkeä yhteys organisaation toimintaan ja koko toimintaympäristöön.
 - Toimintaperiaatteet ja tavoitteet on sisällytettävä kiinteäksi osaksi koko organisaation strategiaa.
- Johtajuus
 - Johdon pitää sitoutua ja osallistua laatujohtamiseen sekä ottaa siitä näkyvä vastuu.
- Riskien hallinta
 - Riskien huomiointi korostuu päätöksenteon perustana.
- Prosessit
 - Laadunhallinta toteutuu prosessien hallinnan kautta.
 - Prosessilähtöisyyden sisältöä selkeytetty.

- Palveluiden tuottajat
 - Standardia hyödyntävät yhä useammin palveluyritykset ja yritykset, joilla ei ole tuotantoa. Tämä on otettu uudistuksessa huomioon.

(SFS ry 2016c.)

4 ISO 14001 -YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄ

4.1 Mitä ovat ympäristöjärjestelmät?

Ympäristöjärjestelmät ovat vastaavia laadunhallintajärjestelmiä kuin laatujärjestelmätkin, mutta ne ovat keskittyneet yrityksen toimintaan ympäristön näkökulmasta. Kuten nimi ympäristöjärjestelmä kertookin, niin nämä järjestelmät on kohdistettu organisaatioille, jotka haluavat panostaa ympäristöasioiden hoitamiseen ja osoittaa sen sertifioidun ympäristöjärjestelmän avulla. Ottaessaan käyttöön ympäristöjärjestelmän on kyseessä useimmiten yrityksen päätös ottaa huomioon uusia asioita toiminnassa, jonka taustalla vaikuttavat eri tekijät kuten esimerkiksi asiakkaiden odotukset ja vaatimukset.

Maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmä malli on ISO 14001. Sillä on ISO:n mukaan yli 300 000 sertifikaattia 171:ssä maassa ympäri maailman (ISO 2016d). Se on ISO 9001 -laatujärjestelmästandardin tapaan tehty riittävän joustavaksi, jotta sitä voisi käyttää toiminnassaan minkä tahansa tyyppinen ja kokoinen organisaatio niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla (SFS ry 2016d).

Kuten ISO 9000 -standardisarja, niin myös tämä ISO 14000 -ympäristöjärjestelmästandardisarja pitää sisällään käsittelyssä olevaa ISO 14001 -standardia tukevan standardin, ISO 14004:n. Myös tätä standardia on uusittu, ja nyt uusi standardi ISO 14004:2016 tarjoaa lisäopastusta, hyödyllisiä selityksiä ja esimerkkejä ISO 14001 mukaisesti rakennetun ympäristöjärjestelmän kehittämiseen ja parantamiseen. ISO 14004 -standardin ohjeet ovat yhdenmukaisia standardissa ISO 14001:2015 esitetyn ympäristöjärjestelmämallin kanssa. (SFS ry 2016f.)

Ympäristöjärjestelmällä yritys sitoutuu ottamaan huomioon seuraavat asiat omassa jokapäiväisessä toiminnassaan:

- sitoutuu ympäristönsuojelun tasonsa jatkuvaan parantamiseen
- tunnistaa tuotteidensa, toimintojensa ja palveluidensa ympäristövaikutukset

- selvittää lakisääteiset velvoitteensa ja huolehtii niiden täyttämisestä
- asettaa ympäristötavoitteet ja seuraa niiden toteutumista
- varaa resurssit
- ylläpitää henkilöstön osaamista
- ohjaa prosesseja ja toimintoja
- varautuu ympäristöriskeihin ja onnettomuustilanteisiin
- tarkkailee ja seuraa ympäristövaikutuksia
- ennaltaehkäisee ympäristövahinkoja ja estää niiden toistumisen
- ylläpitää hyviä ympäristökäytäntöjä
- arvioi toimintansa tuloksia ja parantaa toimintaansa.

(SFS ry 2016d.)

4.2 Ympäristöjärjestelmän hyödyt

Ympäristöjärjestelmän avulla yritys ottaa huomioon ympäristönsuojelulliset tavoitteet kaikessa toiminnassaan ja voi tätä kautta parantaa muun muassa oman yrityksensä toiminnan ekotehokkuutta ja vähentää palveluiden ja tuotteiden elinkaaren aikaisia ympäristöhaittoja. Hyvin rakennettu ympäristöjärjestelmä auttaa tunnistamaan ja vähentämään haitallisia ympäristövaikutuksia sekä säästämään kustannuksia. (SYKE 2013.)

Toimiva ympäristöjärjestelmä

- yhdistää ympäristöasiat entistä paremmin osaksi johtamista ja toiminnan suunnittelua
- lisää kustannustehokkuutta tehostamalla esim. raaka-aineiden ja energian käyttöä sekä vähentämällä jätettä
- edistää henkilöstön ympäristötietoisuutta ja osallistumista
- varmistaa ympäristölainsäädännön vaatimusten noudattamista ja auttaa muutosten ennakoinnissa
- edistää ympäristövaikutusten huomioon ottamista tuote- ja palveluketjujen eri vaiheissa
- parantaa ympäristöriskien hallintaa ja turvaa toiminnan jatkuvuutta

- osoittaa sidosryhmille – asiakkaille, yhteistyökumppaneille, yhteisöille, viranomaisille, rahoittajille jne. – vastuullisuutta ympäristöasioiden hoidossa
- tukee organisaation ympäristöviestintää, yrityskuvan rakentamista sekä markkinointia
- tarjoaa mahdollisuuden osoittaa vaatimustenmukaisuus auditoinnilla tai riippumattoman osapuolen suorittamalla sertifiointilla.

(SFS ry 2016d.)

4.3 ISO 14001:2015:n uudistukset

Kuten ISO:n laatujärjestelmästandardia, niin myös ympäristöstandardi päivitettiin syyskuussa 2015. SFS julkaisi uudistusteen standardin suomennoksen marraskuussa 2015. Uudistusten tarkoituksena on vastata standardin käyttäjäkunnan tarpeisiin, kasvaviin ympäristöhaasteisiin ja yhteiskunnallisiin odotuksiin. Organisaatioilla, joilla on akkreditoitu ISO 14001:2004 -sertifikaatti on kolme vuotta aikaa muuttaa se vastaamaan uutta standardia ISO 14001:2015. (SFS ry 2016e.)

Järjestelmään tehtyjen uudistusten jälkeen standardin peruseriaatteet säilyivät samoina, keskeisimpien muutosten koskiessa seuraavia kohtia:

- Strateginen suunnittelu
 - Ympäristöasiat on sisällytettävä osaksi organisaation strategisen suunnittelun prosesseja
 - Uudet vaatimukset koskevat toimintaympäristön analysointia, sidosryhmien tarpeiden ja odotusten kartoitusta, riskien hallintaa ja mahdollisuuksien tunnistamista
- Johtajuus
 - Organisaation johdon vastuuta ja sitoutumista korostetaan
 - Johdon vastuulla mm. ympäristötavoitteet ja niiden yhdenmukaisuus organisaation strategian kanssa ja ympäristöjärjestelmän tuloksellisuus

- Ympäristönsuojelu
 - Painopiste siirtyy ympäristöjärjestelmän parantamisesta ympäristönsuojelun parantamiseen
- Elinkaariajattelu
 - Ympäristönäkökohtien hallinnassa organisaation laajennettava näkökulmaa tuotteen tai palvelun elinkaareen. Ei edellytä elinkaariarvioinnin tekoa
- Ulkoistetut prosessit
 - Ulkoistettujen toimintojen merkittäviä ympäristönäkökohtia tulee ohjata tai niihin tulee vaikuttaa sopivin hallintakeinoin
- Viestintä
 - Organisaation luotava prosessi sisäiselle ja ulkoiselle viestinnälle.
 - Informaation luotettavuus varmistettava
- ISO:n hallintajärjestelmästandardien yhteinen viitekehys
 - Uudistettu ISO 14001 noudattaa samaa rakennetta, samoja avain termejä ja määritelmiä kuin joukko muita kansainvälisiä johtamisen standardeja (kuten ISO 9001:2015)
 - Helpottaa standardien rinnakkaista käyttöä ja vaatimusten sisällyttämistä organisaation johtamisjärjestelmään ja liiketoimintaan

(SFS ry 2016e.)

5 PROBANT OY:N LAATUJÄRJESTELMÄ

5.1 Toteutus

Probant Oy:n laatujärjestelmän teko alkoi, kun Trafi vaati heidän alihankkijanaan aloittaneelta Probant Oy:ltä laatujärjestelmän. Yritys on pieni kahden hengen insinööritoimisto ja yrityksellä ei ollut aikaisempaa laatujärjestelmää, joten se teki laatujärjestelmän rakentamisesta haastavan projektin. Tavoitteeksi laatujärjestelmälle asetettiin parantaa yrityksen luotettavuutta ja parantaa myös kilpailukykyä alalla. Laatujärjestelmää tullaan jatkossa käyttämään uusien kontaktien luomiseen ja yrityksen luotettavuuden varmistamiseen uusia asiakassuhteita solmiessa ja tarjouksia tehdessä.

Työ alkoi sillä, että laatujärjestelmän pohjaksi hankittiin ISO 9001:2008 mukainen laatujärjestelmä standardi. Aluksi sitä opeteltiin ja selvitettiin mitä se pitää sisällään ja mikä on sen tarkoitus. Näin saatiin selville mitä vaatimuksia laatujärjestelmä pitää sisällään. Tämän lisäksi tutustuin Probant Oy:n toimintaan yrityksen henkilöstön kanssa. Apuna laatujärjestelmän hahmottamisessa käytin myös kontaktieni kautta hankkimia kahden muun yrityksen Raskone Oy:n ja Päijät-Hämeen Jätehuolto Oy:n laatujärjestelmiä. PHJ:n laatuavastaavan kanssa kävin hieman keskusteluakin aiheesta. Näistä lähtökohdista sain hahmotettua, miten laatujärjestelmää kannattaa lähteä rakentamaan ja miten laatujärjestelmät on toteutettu isommissa yrityksissä, kuin mitä Probant Oy on.

Laatujärjestelmää aloitettiin rakentamaan siten, että tein standardin ja muiden laatujärjestelmien pohjalta Probant Oy:n henkilöstölle hahmotelman, miten laatujärjestelmää kannattaisi lähteä rakentamaan ja mitä kaikkea siinä tulee huomioida. Tämän jälkeen rupesimme yhdessä rakentamaan laatujärjestelmää ISO 9001 -standardia kohta kohdalta läpikäymällä ja pohtimalla miten mikäkin kohta yrityksen toiminnassa on toteutettu, tullaan toteuttamaan tai että tarvitseeko sitä ollenkaan huomioida yrityksen laatujärjestelmää rakennettaessa. Tämä

tarpeellisuuden pohtiminen siksi, että työn aikana kävi selväksi, että tämän kaltaiset laatujärjestelmät on suunniteltu selvästi suuremmille yrityksille mitä Probant Oy on. Osa kohdista sitten lopulta jäi hieman vähemmälle huomiolle tai jopa kokonaan pois. Laatujärjestelmän teon aikana huomasimme joitakin puutteita yrityksen toiminnassa standardin vaatimuksiin nähden ja nämä totta kai korjattiin mahdollisimman nopeasti tai aloitettiin toteuttamaan uudella tavalla laatujärjestelmän mukaisesti.

5.2 Sisältö

Probant Oy:n laatujärjestelmän pohjaksi rakennettiin kolme pääkokonaisuutta: organisaatio, toimintatavat ja toiminnan kehittäminen. Näitä kohdat täydentyvät sitten laatujärjestelmässä pienemmistä asiakokonaisuuksista, joita seuraavissa kohdissa käydään lävitse.

5.2.1 Organisaatio

Ensimmäiseksi kokonaisuudeksi valikoitui organisaatio, jonka alle rakennettiin yrityksen yleisiä laatuvaatimuksia pienempinä asiakokonaisuuksina. Tämä kokonaisuuden sisältämät pienemmät asiakokonaisuudet ovat: Yritys, Henkilöstö, Työympäristö, Sisäinen ohjeistus sekä Päämäärät ja tavoitteet. Probant Oy:n kaltaisella tarkastus ja konsultointi yrityksellä on tärkeää henkilöstön ammattitaito ja kokemus. Nämä asiat on siksi merkitty laatujärjestelmään omaksi kohdakseen kertoakseen mitä vaatimuksia Probant Oy:llä on omille työntekijöilleen ja mitä vaaditaan uusilta työntekijöiltä. Pienenä ja aloittelevana yrityksenä Probant Oy:llä ei ole vielä kiinteää toimipistettä, mutta laatujärjestelmään on kirjattu, kuinka Probant Oy pyrkii aina tarjoamaan niin itselleen kuin asiakastapaamisissaan mahdollisimman korkealaatuiset tilat. Taatakseen luotettavuuden Probant Oy hankkii aina sisäisen ohjeen mukaisesti tarvittavat laitteistot ja tukipalvelut luotettavilta ja tunnetuilta toimijoilta. Kuten luotettavalla yrityksellä kuuluukin olla, myös Probant Oy:llä on kirjattuna laatujärjestelmänsä selkeät tavoitteet toiminnalleen ja tarjoamilleen palveluille. Probant Oy:n tavoite on tuottaa jatkuvasti

asiakaslähtöisiä, laadukkaita ja korkeatasoisia palveluita yrityksen asemaa luotettavana ja laadukkaana yhteistyökumppanina (Toivonen 2015).

5.2.2 Toimintatavat

Tähän kokonaisuuteen on nivottu yhteen kaikki merkittävä tieto siitä, miten Probant Oy toimii työssään. Pienemmät asiakokonaisuudet ovat: Vastuut ja valtuudet, Asiakashankinta, Prosessin kuvaus, Toimintatapaohjeet, Sisäinen viestintä sekä Asiakirjojen hallinta ja arkistointi.

Vastuut ja valtuudet kohdassa käsitellään yrityksen osakkaiden toimintatapoja. Vaikka kaikki toiminta sisältyykin saman nimen alle, on osakkailla myös omia projektejaan yhteisten projektien lisäksi. Näissä omissa projekteissaan kaikki vastuu on aina projektin haltijalla, kun taas yhteisissä projekteissa asiat sovitaan yhdessä. Kaikesta toiminnasta on kuitenkin velvollisuus raportoida toiselle osakkaalle ja kaikki projektit tehdään yrityksen nimiin, vaikka osa henkilökohtaisesti tehdäänkin.

Asiakashankinta kohdassa käydään läpi yrityksen tapa hankkia asiakkaitaan ja kuinka Probant Oy osallistuu tarjouskilpailuihin uusista hankinnoista. Varsinaista mainontaa Probant Oy ei harrasta vaan yrityksen tunnettavuutta ja uskottavuutta markkinoilla luodaan ja ylläpidetään laadukkaalla ja onnistuneella toiminnalla.

Prosessin kuvaus kohdassa käydään nimenmukaisesti lävitse Probant Oy:n tapaa hoitaa projektinsa. Kuinka tehdään asiakaskohtaiset projektisuunnitelmat, toimeksiantosopimukset asiakkaiden kanssa ja toimintatapaohjeet joiden avulla varmistetaan projektin laadukas toteuttaminen.

Toimintatapaohjeet kohdassa sitten käydään lävitse, kuinka toimintatapaohjeet rakennetaan aina asiakaskohtaisesti. Ne sisältävät aina yhteisesti sovitut asiat, aikataulutuksen, matkustusohjeet ja lomakkeet.

Sisäisen viestinnän kohdassa kerrotaan, kuinka yrityksessä hoidetaan osakkaiden väliset neuvottelut ja kokoukset. Kokouksia on kolmen

tasoisia: Lakisääteiset kokoukset, päivittäiset toimintatapa keskustelut ja asiakashankintoja koskevat neuvottelut.

Asiakirjojen hallinta ja arkistointi kohdassa käydään läpi, miten Probant Oy käsittelee työssään niin sähköiset kuin paperimuotoiset asiakirjat. Työn kuvasta johtuen asiakirjoja syntyy paljon, joten niiden asianmukainen käsittely on ensiarvoisen tärkeää.

5.2.3 Laatujärjestelmä ja toiminnan kehittäminen

Kolmas ja viimeinen kokonaisuus koostuu siitä, miten Probant Oy:ssä toimintaa tarkastellaan ja kehitetään. Pienemmät asiakokonaisuudet ovat: Laatujärjestelmän tarkastelu ja päivittäminen, Johdon katselmus ja sisäiset auditoinnit sekä Menetelmät.

Kokonaisuudessa käydään läpi Probant Oy:n menetelmät tarkastella omaa toimintaansa. Johdon katselmuksia pidetään 3kk välein ja niissä pohditaan mm. laatujärjestelmän päivitystarpeita ja toiminnan kehittämistä käytettyjen menetelmien pohjalta ja tehdään niin lyhyen kuin pitkän aikavälin suunnitelmia.

6 PROBANT OY:N LAATUJÄRJESTELMÄN SERTIFIOINTI

Kuten Trafin vaatimuksesta kävi ilmi, vaadittiin laatujärjestelmälle sen teon jälkeen myös sertifikaatti. Tämä projekti lähti käyntiin kartoittamalla sertifiointi palveluita tarjoavia yrityksiä. Näitä yrityksiä löytyi lopulta kuusi, Inspecta Oy, Bureau Veritas, ABC Solutions Oy, DNV GL Finland Oy Ab, BM Trada Suomi Oy ja PG Quality Oy. Lähetin kaikille kyseisille yrityksille samanlaisen tarjouspyynnön sertifiointista.

"Hei,

Kotisivujenne mukaan teidänkin yrityksenne tekee laatujärjestelmien sertifiointeja.

Olen tekemässä AMK-opintoihini liittyvänä opinnäytetyönä ISO-9001 mukaista laatujärjestelmää yritykselle. Kyseessä on juuri toimintansa aloittanut pieni kahden ihmisen pyörittämä Lahtelainen insinööritoimisto, joka toimii kuljetus ja logistiikka-alan konsultointitehtävissä. Yksi heidän asiakkaistaan vaatii heiltä sertifioitua laatujärjestelmän.

Koska kysymyksessä on kahden hengen pieni yritys ja olen luvannut heille laatujärjestelmän tehdä ja hoitaa sen sertifiointin, niin nyt kysyisinkin, että onko yrityksenne kiinnostunut tekemään sertifiointin tälle pienelle yritykselle? Millaisella aikataululla sertifiointi olisi mahdollista toteuttaa ja kuinka paljon se tulisi maksamaan?

*Pikaista yhteydenottoa odottaen
Mikael Toivonen"*

(Toivonen 2015.)

Olin saanut Probant Oy:ltä valtuudet valita vapaasti sertifioivan yrityksen. Saamien vastausten perusteella valitsin kolme yritystä, joiden kanssa kävin tarkempia keskusteluja sertifiointin suhteen ja tein tarjouspyynnöt heille. Esittelin tarjoustiedot Probant Oy:lle, koska he halusivat tiedon kustannuksista. Tarjoukset olivat kuitenkin euromääräisesti niin lähellä toisiaan, että sain vapaat kädet valita yrityksen. Näistä sitten valitsin keskustelujen ja tarjousten perusteella Probant Oy:n laatujärjestelmän

sertifioijaksi Inspecta Oy:n, joka ymmärsi mielestäni parhaiten tarpeemme ja haasteemme pienenä yrityksenä.

Tämän jälkeen teimme Inspectalle hakemukset laatujärjestelmän sertifiointista, teimme sopimukset ja saimme oman pääarvioijamme. Siitä sitten etenimme hyvin nopealla aikataululla eteenpäin. Lähetin omasta mielestämme valmiin laatujärjestelmän ja aineiston arvioijalle luettavaksi ja tutkittavaksi. Hän teki lukemansa perusteella muutamia kysymyksiä ja kommentteja, joita sitten kävimme läpi virallisessa kokouksessamme tämän arvioijan kanssa. Kokouksessa kävi ilmi joitain puutteita laatujärjestelmässä, joita sitten lisättiin arvioijan ohjeiden mukaisesti laatujärjestelmään. Näiden lisäysten jälkeen arvioija päätti, että laatujärjestelmämme on valmis sertifioidavaksi ja laittoi sertifikaatit tekoon.

7 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön aikaansaannoksena rakennettiin Probant Oy:lle sen asiakkaan vaatimuksesta sertifioitu laatujärjestelmä. Tällä laatujärjestelmällä on tarkoitus pyrkiä parantamaan Probant Oy:n toiminnan laatua ja parantamaan uusien asiakaskontaktien luomista sekä pyrkiä kertomaan Probant Oy:n työnteon laadukkuudesta.

Opinnäytetyön sisältö koostuu alkuun teoreettisesta osasta, jossa pohditaan laatua ja sen merkitystä yritysten toiminnassa sekä tutustutaan ISO 9001 -laatujärjestelmästandardiin ja ISO 14001 - ympäristöjärjestelmästandardiin sekä näihin molempiin standardeihin vuonna 2015 tulleisiin uudistuksiin. Tämän jälkeen työssä käydään läpi itse laatujärjestelmän teko alusta aina sertifiointi prosessiin ja itse sertifiointiin.

Opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena oli saada aikaan Probant Oy:lle toimiva laatujärjestelmä ja siinä onnistuttiin. Kuten työn tekstistä käy ilmi laatujärjestelmän rakentaminen ei lopu tähän yrityksen osalta, vaan jotta toimintaa pystytään parantamaan ja luotettavuutta luomaan, tulee laatujärjestelmän kehittämisen jatkua tästäkin eteenpäin. Nyt yrityksellä on toimiva pohja, jonka päälle on hyvä ruveta rakentamaan parempaa tulevaisuutta.

Työtä arvioidessa tulee tietenkin myös huomioida oma oppimiseni. Ennen tätä projektia minulla ei ollut kokemusta laatujärjestelmistä kuin yhden koulukurssin verran. Tästä syystä projektin alku oli todella haastava, eikä asiaa helpottanut myöskään se, että Probant Oy:n henkilöstöllä ei ollut heilläkään omaa kokemusta laatujärjestelmistä. Myös laatujärjestelmän rakentamisen tiukka aikataulu toi haastetta. Kaikki kuitenkin haasteista huolimatta onnistui, ja yritys oli tyytyväinen panokseeni, joten voin hyvällä omallatunnolla todeta onnistuneeni tässä projektissa.

LÄHTEET

Anttila, J & Jussila, K. 2016. Mitä laatu on?. Saatavissa:

http://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet_2016/mita_laatu_on_artikkeli

ISO. 2016a. About ISO. Saatavissa:

<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

ISO. 2016b. ISO 9000 – Quality Management. Saatavissa:

http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm

ISO. 2016c. ISO 9001:2015 Revision (FAQs). Saatavissa:

<http://www.sfs.fi/files/7870/ISO9001FAQs.pdf>

ISO. 2016d. ISO 14000 – Environmental management. Saatavissa:

<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>

Kokkonen, O. 2007. Vuosi 2009 tulee – on aika valmistautua ISO 9001:2008 ensimmäinen lausuntokierros meneillään. Saatavissa:

<http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/vuosi-2009-tulee-on-aika-valmistautua-iso-90012008-ensimmaeinen-/>

Linton, I. 2016. Why Is Quality Important for a Business. Saatavissa:

<http://smallbusiness.chron.com/quality-important-business-57470.html>

SFS-EN ISO 9001. 2008. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset.

Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS

SFS ry. 2016a. Mikä SFS on?. Saatavissa: http://www.sfs.fi/sfs_ry

SFS ry. 2016b. ISO 9001:2015. Saatavissa:

http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/iso_9001_2015

SFS ry. 2016c. ISO 9001 on uudistunut – mikä muuttui?. Saatavissa:
http://issuu.com/sfs.fi/docs/9001-muutos_web/2?e=22111471/31959569

SFS ry. 2016d. ISO 14001 – maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli. Saatavissa:
http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_14000_ymparistojohtaminen/ymparistojarjestelma

SFS ry. 2016e. ISO 14001:2015. Saatavissa:
http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_14000_ymparistojohtaminen/iso_14001_2015

SFS ry. 2016f. ISO 14000 Ympäristöjohtaminen. Saatavissa:
http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_14000_ymparistojohtaminen

SYKE. 2013. Ympäristöjärjestelmät ja johtaminen. Saatavissa:
http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Ymparistojarjestelmat_ja_johtaminen

Toivonen, M. 2015. Probant Oy, Laatuja järjestelmä.

LIITTEET

Probant Oy:n laatujärjestelmä

LAATUJÄRJESTELMÄ

Probant Oy

Sisällysluettelo

1	ORGANISAATIO	25
1.1	Yritys	25
1.2	Henkilöstö	25
1.3	Työympäristö	26
1.4	Sisäinen ohjeistus	26
1.5	Päämäärät ja tavoitteet	26
2	TOIMINTATAVAT	27
2.1	Vastuut ja valtuudet	27
2.2	Asiakashankinta	27
2.3	Prosessin kuvaus	28
2.4	Toimintatapaohjeet	28
2.5	Sisäinen viestintä	29
2.6	Asiakirjojen hallinta ja arkistointi	29
3	LAATUJÄRJESTELMÄ JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	31
3.1	Laatujärjestelmän tarkastelu ja päivittäminen	31
3.2	Johdon katselmus ja sisäiset auditoinnit	31
3.3	Menetelmät	32

1 ORGANISAATIO

1.1 Yritys

Probant Oy on Lahdessa vuonna 2014 toimintansa aloittanut täysin kotimainen pieni insinööritoimisto, jonka omistajina toimivat 50 % tasaosuuksin Olli Toivonen ja Kai Virtala. Probant Oy on töissään erikoistunut auto- ja logistiikka-alan työtehtäviin. Probant Oy:n toiminnan lähtökohtana on olla korkean ammattitaidon omaava laadukas ja luotettava yhteistyökumppani asiakasyrityksilleen.

Probant Oy:n kaikessa toiminnassa huomioidaan yhteiskunnan yritystoiminnalle asettamat vastuut ja velvoitteet.

1.2 Henkilöstö

Probant Oy:n nykyisellä henkilöstöllä on taustana autoalan insinöörikoulutus sekä pitkäaikainen kokemus autoalan eri tehtävistä ja he ovat oman alansa asiantuntijoita.

Nykyiset osakkaat vastaavat tällä hetkellä kaikesta organisaation toiminnasta.

Palkatessaan työntekijöitä Probant Oy kiinnittää erityistä huomiota työntekijöiden ammattitaitoon ja kokemukseen. Pienenä yrityksenä Probant Oy palkkaa vain alan valmiita ammattilaisia. Uusilta henkilöiltä halutaan vähintään 5v kokemusta alalta, oman alansa asiantuntevuutta ja työhön vastaavaa koulutusta, kokemusta ja soveltuvuutta.

Avustaviin tehtäviin Probant Oy voi palkata tarvittaessa myös matalamman koulutuksen ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Projektiluontoisissa tehtävissä Probant Oy voi käyttää myös opiskelijoita.

Kaikkien palkattavien työntekijöiden kanssa tehdään kirjallinen työsopimus.

1.3 Työympäristö

Uutena pienenä yrityksenä Probant Oy:llä ei vielä ole kiinteää toimipistettä. Yrityksen virallisena osoitteena on toisen osakkaan kotiosoite ja osakkaiden työpisteinä toimivat heidän kotitoimistonsa.

Soveltuvien toimitilojen puutteen vuoksi asiakkaiden tapaamiset pyritään järjestämään asiakkaiden tiloissa. Tarvittaessa hankitaan lyhytaikaiseen käyttöön kuhunkin tilanteeseen sopivat tarkoituksen mukaiset tilat.

Työntekijöillä on käytössään ajanmukaiset ATK-laitteet, tulostimet ja taulut etätöitä varten.

1.4 Sisäinen ohjeistus

Tietoturvan varmistamiseksi ja ylläpitämiseksi Probant Oy hankkii tarvittavat ATK toiminnot, laitteet sekä ohjelmistot luotettavilta ja tunnetuilta toimijoilta.

Probant Oy:llä on sisäinen matkustussääntö.

1.5 Päämäärät ja tavoitteet

Probant Oy:n päämääränä on tuottaa jatkuvasti asiakaslähtöisiä, laadukkaita ja korkeatasoisia palveluita ja parantaa yrityksen asemaa luotettavana ja laadukkaana yhteistyökumppanina.

Probant Oy:n tavoite on tuottaa asiakkailleen korkealaatuisia ja riippumattomia korjaamo- ja logistiikka-alan asiantuntijapalveluita, jotka tukevat asiakkaita näiden omissa toiminnoissaan ja tehtävissään.

2 TOIMINTATAVAT

2.1 Vastuut ja valtuudet

Osakkaista toinen toimii toimitusjohtajana ja toinen hallituksen puheenjohtajana. Molemmilla on yhtiössä nimenkirjoitusoikeudet.

Probant Oy:ssä osakkailla on sekä yhteisiä että omia asiakkaita ja projekteja. Toimintamalleista on sovittu yrityksen osakassopimuksessa, jonka osakkaat ovat sopineet pidettävän salassa. Yhteisissä projekteissa osakkaat sopivat keskenään toimintatavoista ja siitä, miten asiat hoidetaan. Osakkaiden omissa projekteissa vastuu on kokonaan projektin haltijalla ja projekti toteutetaan omien suunnitelmien sekä aikataulujen puitteissa, mutta kuitenkin niin, että osakkaalla on velvollisuus raportoida kaikesta olennaisesta kyseiseen projektiin liittyvästä toiselle osakkaalle.

2.2 Asiakashankinta

Nuorena yrityksenä Probant Oy on valinnut pääasiakaskohteekseen merkittävät yhteiskunnalliset toimijat. Suurten asiakkaiden avulla on tarkoitus saavuttaa tunnettavuutta ja uskottavuutta markkinoilla.

Hankintalain perusteella näiden asiakkaiden hankinnat julkaistaan Työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämässä nettiportaalissa, Hilmassa, jota Probant Oy seuraa aktiivisesti ja osallistuu tarjouskilpailuihin aggressiivisilla tarjouksilla.

Yrityksen mainetta ja kiinnostavuutta luodaan ja pidetään yllä siten, että kaikki toiminta on laadukasta, tasapuolista ja ammattitaitoista. Varsinaisen mainonnan sijaan siis panostetaan oman yrityksen ja sen toiminnan tunnetuksi tekemiseen onnistuneiden toimeksiantojen kautta.

2.3 Prosessin kuvaus

Probant Oy:n saadessa toimeksiannon tehdään siitä heti asiakaskohtainen projektisuunnitelma.

Probant Oy tekee aina kirjallisen toimeksiantosopimuksen asiakkaan kanssa, missä määritellään toimeksiannon pääkohdat. Tämän toimeksiantosopimuksen pohjalta Probant Oy tekee vähintään itselleen tarkat asiakaskohtaiset toimintatapaohjeet ja aikataulusuunnitelmat, joiden avulla varmistetaan toimeksiantosopimuksen laadukas toteuttaminen.

Näitä toimeksiantosopimuksia ja toimintatapaohjeita ei liitetä laatujärjestelmään. Asiakaskohtaiset toimintatapaohjeet tehdään kuitenkin laatujärjestelmässä olevien ohjeiden mukaisesti. Toimintatapaohjeet tehdään siten, että toimintatavassa huomioidaan asiakkaan toimeksiannossa mahdollisesti vaadittavan loppuraportin teon helppous.

2.4 Toimintatapaohjeet

Asiakaskohtaiset toimintatapaohjeet sisältävät vähintään seuraavat asiat:

- a) Asiakkaan kanssa sovitut asiat
 - Toimintatapaohjeisiin kirjataan asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen sisältämät vaatimukset. Nämä toimivat toimintatapaohjeiden vähimmäisvaatimuksina.
 - Toimintatapaohjeisiin kirjataan asiakkaan ja Probant Oy:n välisissä neuvotteluissa esille tulleet asiakkaalle mahdollista lisäarvoa tuottavat Probant Oy:lle tuotantokustannuksiltaan edulliset toimeksiannon ulkopuoleiset toimeksiantoa täydentävät toimintatavat.
- b) Projektin aikataulutus
 - Toimintatapaohjeeseen kirjataan sopimuksen vaatimat aikataulut. Näiden lisäksi määritellään itse tarvittaessa välitavoitteita varmistaaksemme sopimuksen vaatiman aikataulun toteutuminen.
- c) Matkustaminen

- Mikäli toimeksianto edellyttää merkittävää matkustamista, toimintatapaohjeeseen kirjataan matkustusohjeet Probant Oy:n matkustussäännön mukaisesti.

d) Lomakkeet

- Toimintatapaohjeisiin liitetään asiakkaan toimeksiannon vaatimat lomakkeet, joiden hallinta ja arkistointi tehdään laatujärjestelmän kohdan "Asiakirjojen hallinta ja arkistointi" mukaisesti.

2.5 Sisäinen viestintä

Kahdesta toimipisteestä johtuen Probant Oy:n yrityksen sisäiset neuvottelut pidetään pääsääntöisesti etäkokouksina. Etäkokouksien toimintatapoina ovat puhelin- ja sähköpostineuvottelut.

Kokouksia on kolmen tasoisia

- Lakisääteisiä yrityksen kokouksia, joista tehdään pöytäkirjat ja ne allekirjoitetaan molempien osakkaiden toimesta ja nämä pöytäkirjat säilytetään yhtiön kotiosoitteessa paperiversioina.
- Aloittava yritys tarvitsee päivittäisiä yrityksen toimintatapoihin liittyviä keskusteluja, jotka pidetään puhelinkeskusteluina. Näissä keskusteluissa sovitaan erityyppisiä toimintatapoja, joilla kehitetään yrityksen toimintaa ja ne voivat muuttua nopeastikin haettaessa yritykselle luotettavaa ja hyvää toimintamallia. Näistä neuvotteluista ei pidetä pöytäkirjaa eikä niistä tule tallennettavia dokumentteja.
 - Hyvän toimintamallin löytyessä se tullaan dokumentoimaan ja liittämään laatujärjestelmään.
- Asiakashankintoja varten pidettävät neuvottelut hoidetaan sähköisesti siten, että niistä dokumentoidaan kaikki, erityisesti hinnoittelua koskeva, materiaali tulevia tarjouksia varten.

2.6 Asiakirjojen hallinta ja arkistointi

Kaikki yksittäiseen projektiin liittyvät lomakkeet hyväksytään johdon toimesta, asiakkaan vaatimukset huomioiden. Niiden päivittäminen hyväksytään aina yhteisesti johdon kesken, minkä jälkeen vanhentuneet versiot poistetaan sähköisistä tallennusvälineistä.

Yrityksen hallintoon liittyvät materiaalit arkistoidaan yrityksen kotiosoitteessa. Kirjanpitomateriaali arkistoidaan tilitoimiston kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti tilitoimistossa.

Kaikki asiakkaiden kanssa tehdyt toimeksiantosopimukset arkistoidaan yrityksen kotiosoitteessa.

Asiakkaiden toimeksiantoihin liittyvät lomakkeet ja viestintä arkistoidaan kaikki sähköisesti. Yrityksen työntekijöillä on käytössään yrityksen sähköpostiosoite, johon on rakennettu jokaiselle asiakkaalle oma kansio. Probant Oy:n työntekijät arkistoivat kaikki toimeksiantoon liittyvissä töissä käyttämänsä lomakkeet omiin kansioihinsa sekä myös pilvipalveluun, josta löytyvät myös projekti- ja asiakaskohtaiset arkistointikansiot.

Asiakassuhteen päätyttyä kaikki tarpeeton materiaali tuhotaan ja kaikki tarpeellinen arkistoidaan yrityksen ulkoiselle kovalevylle, jonne myös mahdolliset paperimuotoiset asiakirjat siirretään sähköisessä muodossa.

3 LAATUJÄRJESTELMÄ JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Probant Oy:n ajantasainen laatujärjestelmä on luettavissa ja tarvittaessa tulostettavissa yrityksen omassa pilvipalvelussa.

Versionhallinta tapahtuu laatujärjestelmän numeroinnilla.

Laatujärjestelmän etusivulla näytetään laatujärjestelmän versionumero ja päivämäärä, milloin versio on julkaistu. Nämä tiedot näkyvät myös tiedostonimessä, jona laatujärjestelmän versio tallennetaan. Numerointi tapahtuu seuraavalla tavalla: Probant-1.0-1.1.2015.

3.1 Laatujärjestelmän tarkastelu ja päivittäminen

Probant Oy tarkastelee laatujärjestelmää noin 3kk välein pidettävissä johdon katselmuksissa. Tällöin yrityksen toimintaa tarkastellaan käytettyjen menetelmien pohjalta ja laatujärjestelmää päivitetään mahdollisilla uusilla kohdilla ja toimintatavoilla.

Laatujärjestelmää muutettaessa pohditaan aina, että mistä muutoksen tarve johtuu.

3.2 Johdon katselmus ja sisäiset auditoinnit

Noin 3kk:n välein pidettävien johdon katselmusten yhteydessä tarkastellaan päättyneen katselmusvälin aikana toteutuneita asiakasprojekteja, asiakaspalautteita, henkilöstön kehittämistarpeita ja taloudellisia asioita, sekä edellisessä katselmuksessa kirjattuja kehittämiskohteita. Tämä asiakasprojektien ja toimintatapojen tarkastelu vastaa sisäisten auditointien suorittamista.

Näiden katselmusten yhteydessä Probant Oy:ssä toteutetaan tulevaisuuden suunnittelua, niin lyhyellä kuin pitkällä aikavälillä. Näistä suunnitelmista tehdään toteuttamisaikataulut, joidenka valmistumista valvotaan seuraavien katselmusten yhteydessä.

Lyhyen aikavälin suunnittelussa otetaan erityisesti tarkasteluun edellisen katselmuksen aikana tulleet negatiiviset asiakaspalautteet sekä muut tehokkaan ja laadukkaan toiminnan kannalta ongelmalliset toimintatavat ja nämä ratkaistaan välttääksemme samat ongelmat tulevaisuudessa.

Pitkän aikavälin (6kk – 24kk) suunnittelussa otetaan huomioon tulevat asiakashankinnat ja henkilöstön ammattitaidon ylläpidon varmistaminen. Henkilöstön ammattitaidon ylläpito on Probant Oy:lle tärkeää ja siitä huolehditaan varaamalla ammattitaidon ylläpitämiseksi riittävät resurssit. Näin Probant Oy varmistaa henkilökuntansa riittävän osaamisen eri asiakasprojekteissa.

Pitkän aikavälin suunnittelussa otetaan huomioon myös tulevien asiakasprojektien vaatima lisä- tai täydennyskoulutus varmistaaksemme korkean asiakastyytyväisyyden.

3.3 Menetelmät

Probant Oy seuraa tarkasti omia toimintojaan ja pyrkii kehittämään yritystä ja toimintatapojaan entistä parempaan suuntaan. Tarkastelussa otetaan huomioon niin omat kokemukset työtehtävistä, kuin myös asiakaspalautteet. Saadut asiakaspalautteet käsitellään aina johdon kesken mahdollisimman nopeasti. Tässä yhteydessä käydään läpi palautteen sisältö, siihen johtaneet seikat ja mahdollisesti tarvittavat muutokset toiminnassa. Negatiivisten asiakaspalautteiden osalta informoidaan asiakasta virheen syistä ja sovituista korjaustoimenpiteistä toiminnan jatkoon suhteen, kuten myös sovitaan mahdollisesta virheen korjaamisesta tai hyvityksestä.

Yksittäisen projektin päätyttyä pyydetään asiakkaalta vapaamuotoinen palaute, jonka perusteella arvioidaan toiminnan onnistumista ja kartoitetaan mahdolliset kehittämistarpeet. Mikäli tällaisia ilmenee, korjataan ne viiveettä, tai viimeistään ennen seuraavan projektin aloittamista.